



Código: ES – PL-FO-026  
Versión: 3  
Fecha de elaboración: 05/11/2020  
Fecha de revisión: 30/08/2022  
Página: 1 de 17

# INFORME CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS VIGENCIA 2022

## OFICINA SIAU





Código: ES – PL-FO-026

Versión: 3

Fecha de elaboración: 05/11/2020

Fecha de revisión: 30/08/2022

Página: 2 de 17

## Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	3
1.2 Objetivos generales.....	3
2. ESTRATEGIA PARA LA MEDICIÓN .....	4
3. DESARROLLO DE LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS.....	5
3.1 Aspecto tipo de identificación: .....	5
3.2 Aspecto por nacionalidad.....	6
3.3 Aspecto por EPS afiliada.....	7
3.4 Aspecto por régimen.....	8
3.5 Aspecto por sexo: .....	9
3.6 Aspecto rango de edad.....	10
3.7 Aspecto zona geográfica.....	11
3.8 Aspecto Sisben .....	12
3.9 Aspecto Nivel Educativo .....	14
3.10 Aspecto Nivel Educativo .....	15



## 1. INTRODUCCIÓN

El derecho fundamental a la salud, es autónomo e irrenunciable en lo individual y en lo colectivo; el derecho a la salud incluye uno elementos esenciales como es la accesibilidad a los servicios y tecnologías de salud deben ser accesibles a todos, en condiciones de igualdad, dentro del respeto a las especificidades de los diversos grupos vulnerables y al pluralismo cultural. La accesibilidad comprende la no discriminación, la accesibilidad física, la asequibilidad económica y el acceso a la información.

Teniendo en cuenta el principio lo anterior, se requiere realizar una caracterización de la población que es atendida en las instalaciones de **Red Salud Armenia E.S.E.**, con el fin de reconocer e identificar las características, necesidades, intereses, expectativas, y preferencias de los ciudadanos o usuarios; su aplicación permitirá adecuar la oferta institucional y mejorar la estrategia de servicio al ciudadano (Procedimientos, procesos, oferta de canales de atención y de información), y garantizar el efectivo ejercicio de los derechos de los ciudadanos.

¿Qué es la Caracterización Poblacional? La Caracterización Poblacional se define como una metodología de análisis de riesgos individuales en Salud y respuesta de atención, que comprende diversos tipos de modelos explicativos, los cuales permiten identificar riesgos, priorizar los problemas de atención en Salud de las personas afiliadas y programar las intervenciones que hacen parte de la gestión de Riesgo en Salud y la gestión de la Salud que se encuentran en el Plan de Beneficios.

La caracterización permite fortalecer las estrategias de comunicación de la entidad, estableciendo los canales y medios de comunicación idóneos para la interlocución de acuerdo a las particularidades socioculturales, tecnológicas y geográficas de los grupos identificados. El ejercicio de la caracterización de los ciudadanos, son útiles en la medida que la información recolectada es el principal insumo para el diseño de estrategias de mejoramiento y formulación de actividades.

## 1.2 Objetivos generales.

- Caracterizar la población usuaria de **Red Salud Armenia E.S.E.**. Clasificarla según sus necesidades.
- Contribuir a la integralidad, comparabilidad y calidad de la información producida mediante la encuesta, para mejorar la oferta y brindar información según su clasificación en los canales de comunicación.

## 2. ESTRATEGIA PARA LA MEDICIÓN

La caracterización de usuarios se realiza para la vigencia 2022, con el propósito de mejorar la oferta institucional e identificar las particularidades de los usuarios o grupos de interés los cuales interactúan con los servicios ofertados por nuestra institución, y dando cumplimiento al Modelo Integrado de Planeación y Gestión (**MIPG**) en la dimensión del servicio ciudadano y participación ciudadana.

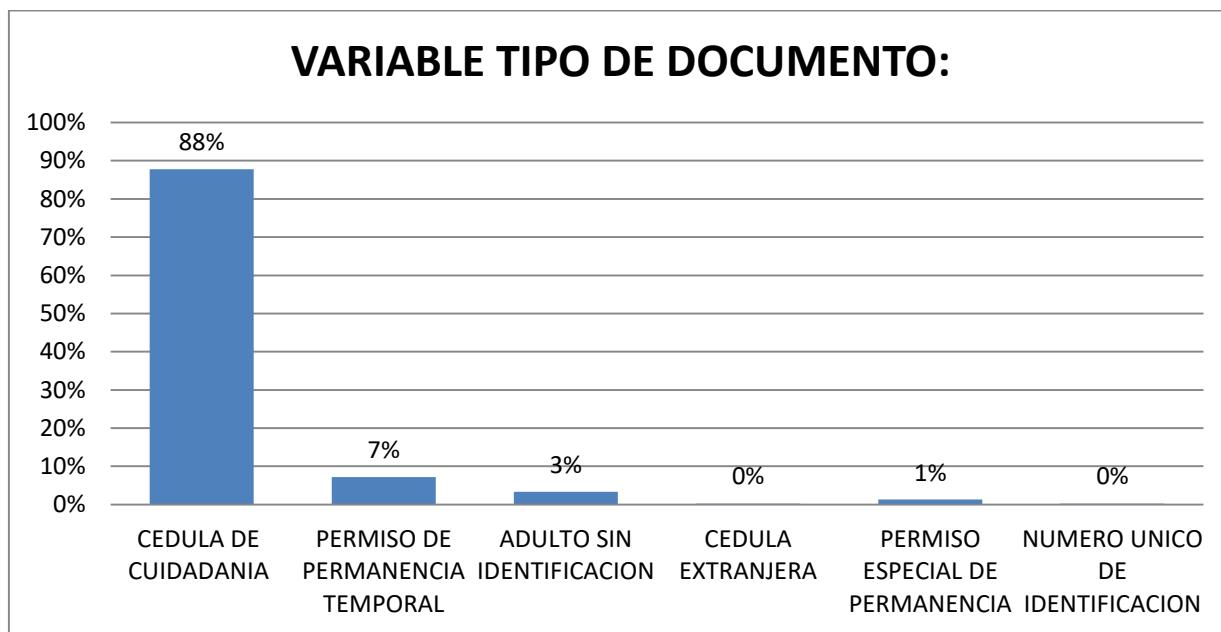
La cuota de encuestas aplicadas se estipula de acuerdo a la población objeto de la E.S.E., atendida en la vigencia anterior y definida por cada centro de atención, definiéndose una muestra del 95% y un margen de error del 5%, como se relaciona a continuación:

CENTRO DE ATENCIÓN	MUESTRA (95% - MARGEN ERROR 5%)
UNIDAD INTERMEDIA DEL SUR	140
C.S CAA DEL SUR -	79
C.S PILOTO URIBE	68
C.S LA CLARITA	35
C.S CORREA GRILLO	31
C.S EL PARAISO	29
C.S EL CAIMO	10
<b>TOTAL:</b>	<b>392</b>

### 3. DESARROLLO DE LA CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

#### 3.1 Aspecto tipo de identificación:

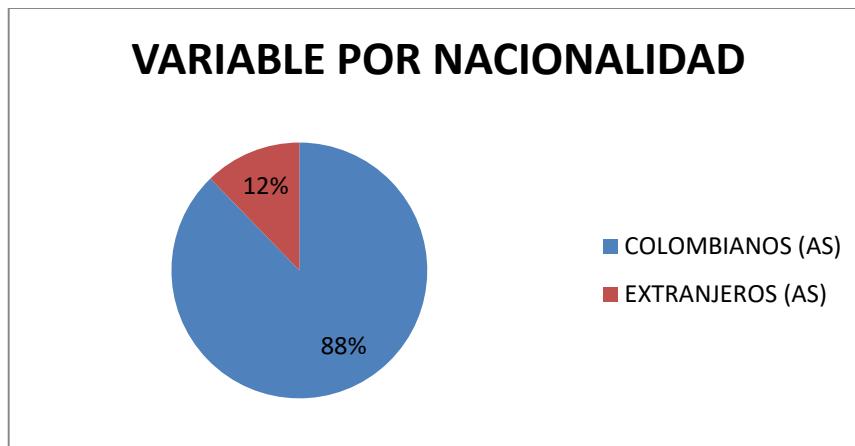
VARIABLE TIPO DE DOCUMENTO:		
TIPO DE IDENTIFICACIÓN	TOTAL	TOTAL PORCENTUAL
CEDULA DE CUIDADANIA	344	88%
PERMISO DE PERMANENCIA TEMPORAL	28	7%
ADULTO SIN IDENTIFICACION	13	3%
CEDULA EXTRANJERA	1	0%
PERMISO ESPECIAL DE PERMANENCIA	5	1%
NUMERO UNICO DE IDENTIFICACION	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>392</b>	<b>100%</b>



En la variable tipo de documento, se identifica que el mayor porcentaje se ubica en un 88% con tipo de documento cedula de ciudadanía, seguido por un 7% que equivale a el documento permiso de permanencia temporal que es entregado a la población extranjera, es de resaltar que para la muestra de este análisis, la población escogida fueron los mayores de edad.

### 3.2 Aspecto por nacionalidad

VARIABLE POR NACIONALIDAD		
NACIONALIDAD	TOTAL	TOTAL PORCENTUAL
COLOMBIANOS (AS)	344	88%
EXTRANJEROS (AS)	48	12%
<b>TOTAL</b>	<b>392</b>	<b>100%</b>



En la variable por Nacionalidad, se identifica que la población colombiana es la de mayor atención con un 88% y el 12% restante le corresponde a la población extranjera.

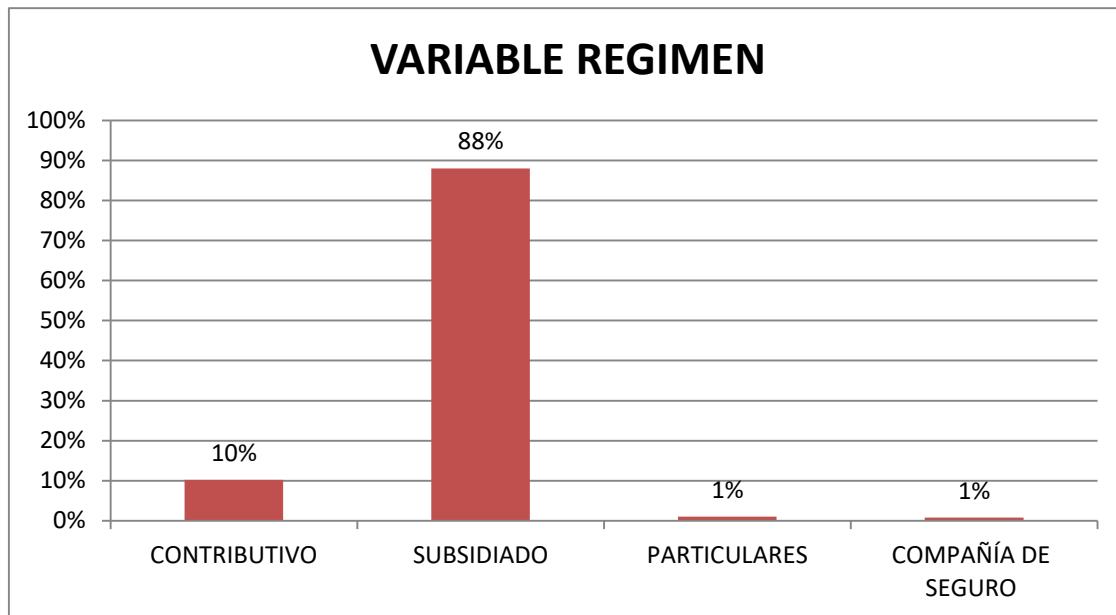
### 3.3 Aspecto por EPS afiliada

VARIABLE EPS AFILIADA		
EPS / CONTRATO	TOTAL	TOTAL PORCENTUAL
ADRES (ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SGSSS)	1	0%
ASMET SALUD	122	31%
SOAT	3	1%
COMPENSAR	1	0%
COOMEVA	1	0%
FAMISANAR	2	1%
CONFAMILIAR HUILA	1	0%
SANITAS	14	4%
SURA	18	5%
ESM MILITAR	2	1%
MEDIMAS	41	10%
NUEVA EPS	167	43%
PARTICULARES	4	1%
POLICIA	1	0%
ARL	2	1%
SALUD TOTAL	3	1%
SAVIA SALUD	1	0%
SECRETARIA DE SALUD	3	1%
SOS	3	1%
COMFAMILIAR CARTAGENA	1	0%
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR CAJACOPI	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>392</b>	<b>100%</b>

En la variable por EPS, se identifica que el mayor porcentaje se ubica en un 43% siendo la Nueva EPS el porcentaje con más atención por nuestra E.S.E., usuarios parte de la población atendida, seguida de Asmet salud con un porcentaje equivalente a un 11%.

### 3.4 Aspecto por régimen

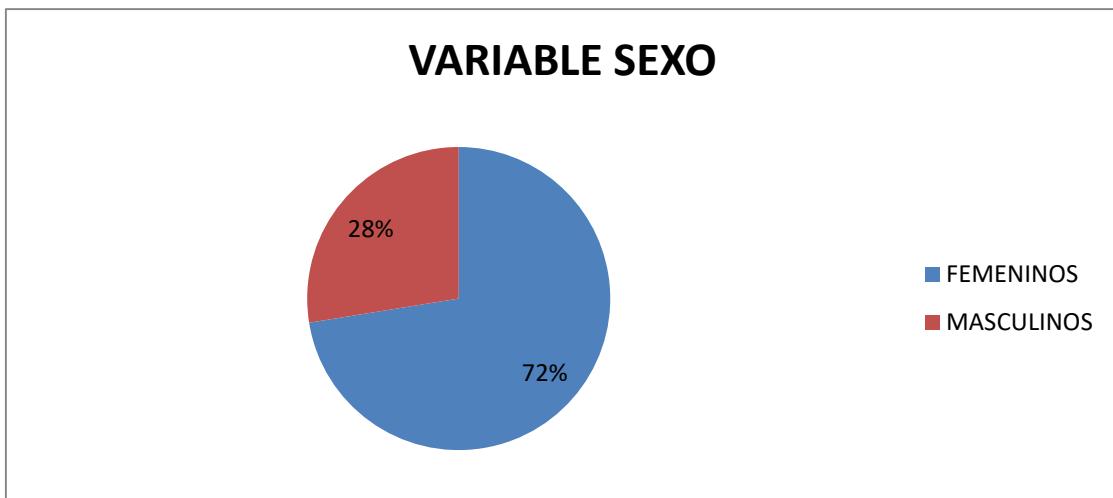
VARIABLE REGIMEN		
REGIMEN	TOTAL	TOTAL PORCENTUAL
CONTRIBUTIVO	40	10%
SUBSIDIADO	345	88%
PARTICULARES	4	1%
COMPAÑÍA DE SEGURO	3	1%
<b>TOTAL</b>	<b>392</b>	<b>100%</b>



En la variable por Régimen, se identifica que el mayor porcentaje se ubica en un 88% siendo el régimen subsidiado el de mayor atención, seguido por un 10% equivalente al régimen contributivo.

### 3.5 Aspecto por sexo:

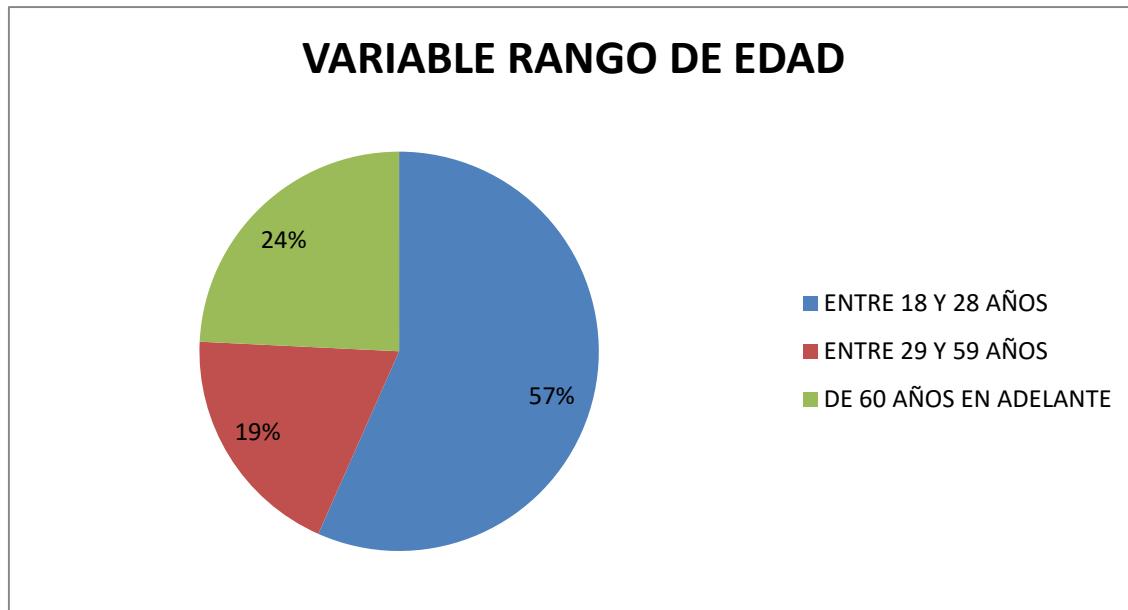
VARIABLE SEXO		
SEXO	TOTAL	TOTAL PORCENTUAL
FEMENINOS	284	72%
MASCULINOS	108	28%
<b>TOTAL</b>	<b>392</b>	<b>100%</b>



En la variable por Sexo, se identifica que el mayor porcentaje se ubica en un 72% siendo el sexo femenino predominante en las atenciones de salud, seguido por un 28% equivalente al sexo masculino.

### 3.6 Aspecto rango de edad

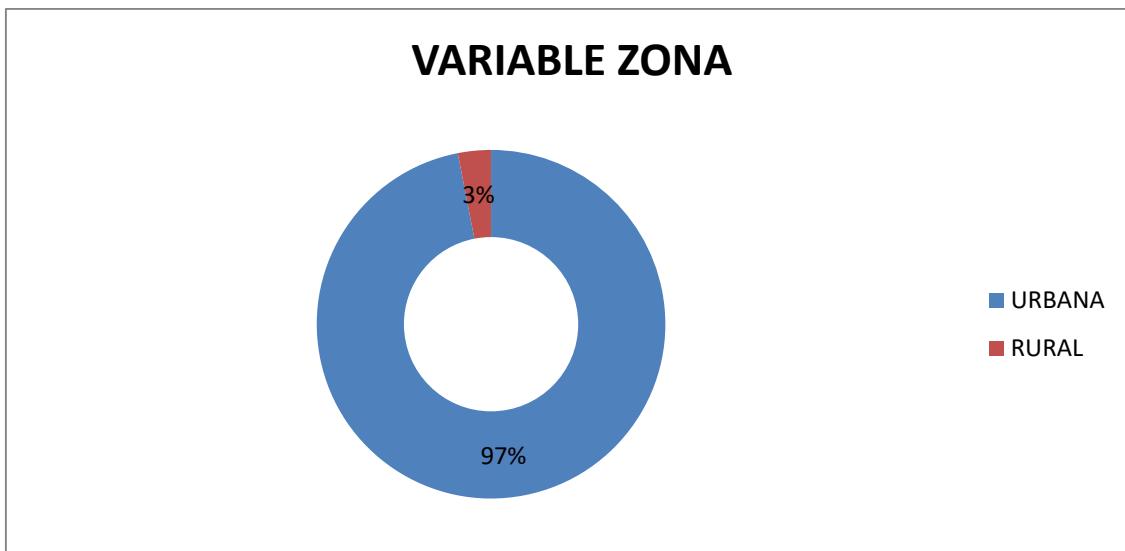
VARIABLE RANGO DE EDAD		
EDAD	TOTAL	TOTAL PORCENTUAL
ENTRE 18 Y 28 AÑOS	222	57%
ENTRE 29 Y 59 AÑOS	75	19%
DE 60 AÑOS EN ADELANTE	95	24%
<b>TOTAL</b>	<b>392</b>	<b>100%</b>



En la variable por Edad, se identifica que el mayor porcentaje se ubica en un 57% siendo usuarios entre 18 y 28 años el de mayor atención, seguido por un 24% equivalente a mayores de 60 años

### 3.7 Aspecto zona geográfica

VARIABLE ZONA		
ZONA	TOTAL	TOTAL PORCENTUAL
URBANA	380	97%
RURAL	12	3%
<b>TOTAL</b>	<b>392</b>	<b>100%</b>

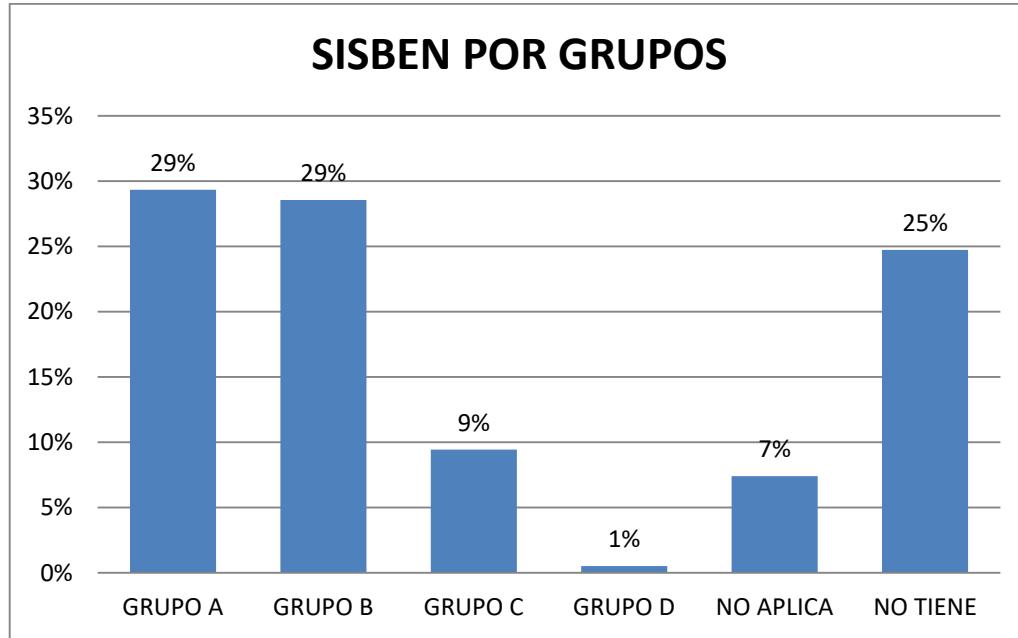


En la variable por Zona se identifica que el mayor porcentaje se ubica en un 97% siendo usuarios en la zona urbana, seguido por un 3% equivalente a la población de usuarios de zona rural.

### 3.8 Aspecto Sisben

VARIABLE SISBEN		
PUNTAJE SISBEN	TOTAL	TOTAL PORCENTUAL
A1 POBREZA EXTREMA	4	1%
A2 POBREZA EXTREMA	27	7%
A3 POBREZA EXTREMA	26	7%
A4 POBREZA EXTREMA	36	9%
A5 POBREZA EXTREMA	22	6%
B1 POBREZA MODERADA	26	7%
B2 POBREZA MODERADA	22	6%
B3 POBREZA MODERADA	16	4%
B4 POBREZA MODERADA	9	2%
B5 POBREZA MODERADA	11	3%
B6 POBREZA MODERADA	15	4%
B7 POBREZA MODERADA	13	3%
C1 VULNERABLE	2	1%
C2 VULNERABLE	5	1%
C3 VULNERABLE	2	1%
C4 VULNERABLE	5	1%
C5 VULNERABLE	3	1%
C6 VULNERABLE	4	1%
C7 VULNERABLE	1	0%
C8 VULNERABLE	3	1%
C9 VULNERABLE	2	1%
C10 VULNERABLE	3	1%
C12 VULNERABLE	1	0%
C13 VULNERABLE	1	0%
C14 VULNERABLE	3	1%
C15 VULNERABLE	1	0%
C16 VULNERABLE	1	0%
D8 NO POBRE	2	1%
N/A	29	7%
NO TIENE	97	25%
<b>TOTAL</b>	<b>392</b>	<b>100%</b>

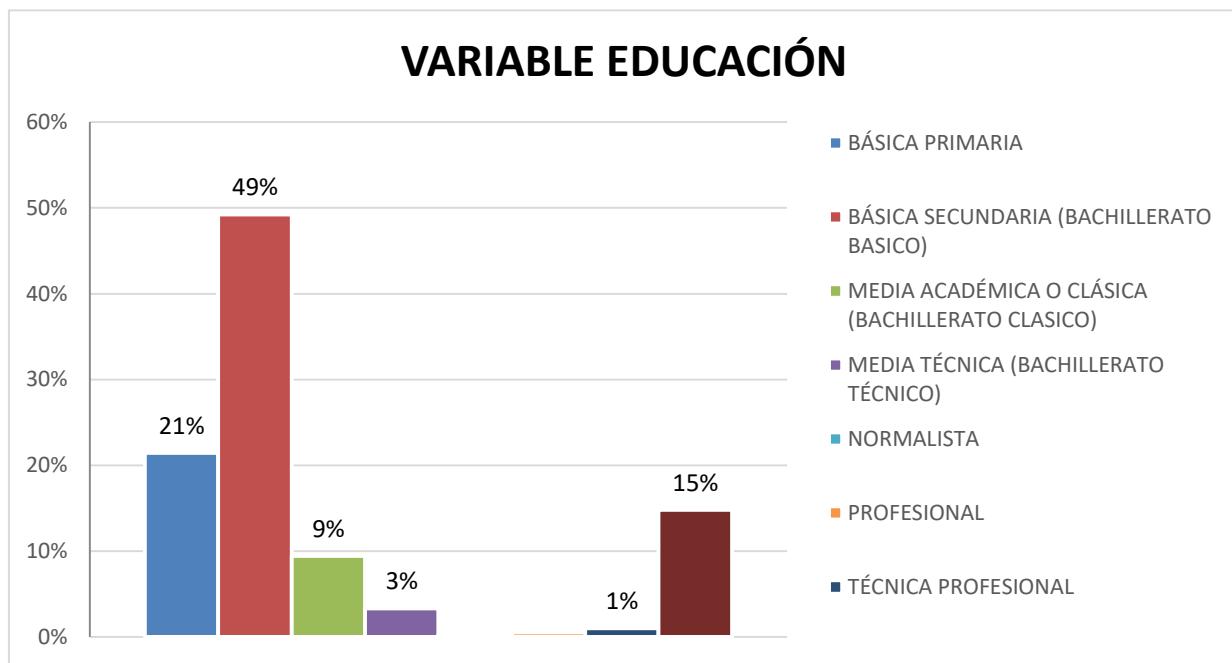
GRUPO	CANTIDAD	PORCENTUAL
<b>GRUPO A</b>	115	29%
<b>GRUPO B</b>	112	29%
<b>GRUPO C</b>	37	9%
<b>GRUPO D</b>	2	1%
<b>NO APlica</b>	29	7%
<b>NO TIENE</b>	97	25%
<b>TOTAL</b>	<b>392</b>	<b>100%</b>



En la variable por sisben, se identifica que el mayor porcentaje se ubica en el GRUPO A y B clasificados como población de pobreza, seguida de 25% no han sido encuestados por el sisben, para el grupo C se ubicó en un porcentaje del 9% donde esta población es considerada como vulnerable.

### 3.9 Aspecto Nivel Educativo

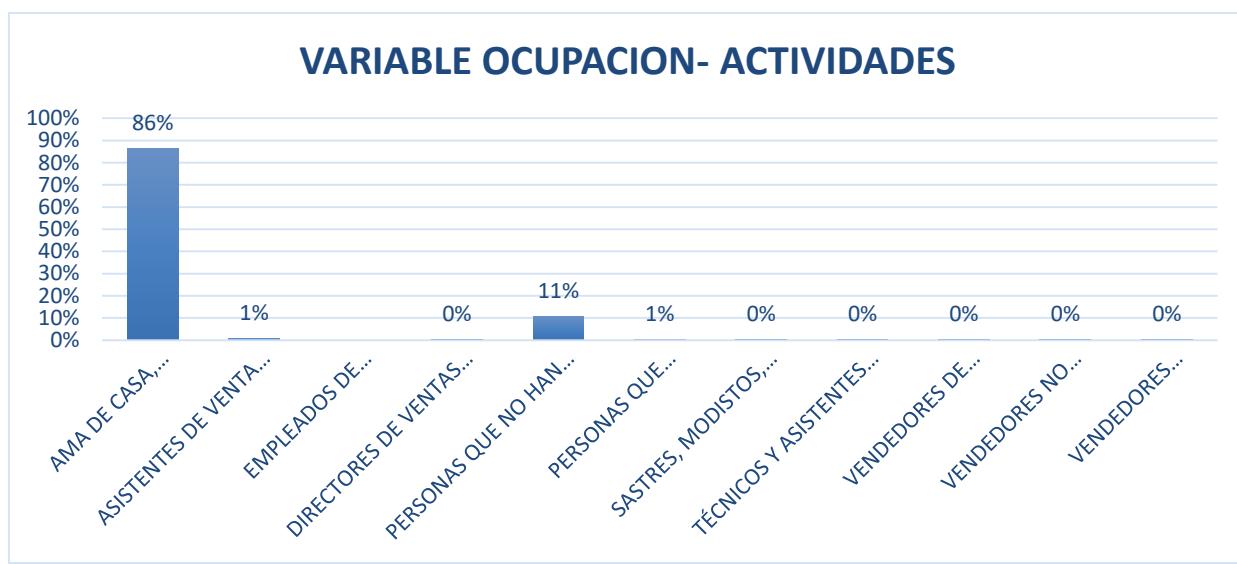
VARIABLE NIVEL EDUCACION		
NIVEL EDUCATIVO	TOTAL	TOTAL PORCENTUAL
BÁSICA PRIMARIA	84	21%
BÁSICA SECUNDARIA (BACHILLERATO BASICO)	193	49%
MEDIA ACADÉMICA O CLÁSICA (BACHILLERATO CLASICO)	37	9%
MEDIA TÉCNICA (BACHILLERATO TÉCNICO)	13	3%
NORMALISTA	1	0%
PROFESIONAL	2	1%
TÉCNICA PROFESIONAL	4	1%
NINGUNO	58	15%
<b>TOTAL</b>	<b>392</b>	<b>100%</b>



En la variable por educación se evidencia que los mayores porcentajes corresponden al 49% educación bachillerato básico, seguido de 21% educación básica primaria.

### 3.10 Aspecto Nivel Educativo

VARIABLE OCUPACION- ACTIVIDADES		TOTAL	TOTAL PORCENTUAL
OCCUPACION			
AMA DE CASA, DESEMPLEADO, SIN OCUPACIÓN, PENSIONADO O ESTUDIANTE	339	86%	
ASISTENTES DE VENTA DE TIENDAS Y ALMACENES	3	1%	
DIRECTORES DE VENTAS Y COMERCIALIZACIÓN	1	0%	
PERSONAS QUE NO HAN DECLARADO OCUPACION	42	11%	
PERSONAS QUE REALIZAN TRABAJOS VARIOS	2	1%	
SASTRES, MODISTOS, PELETEROS Y SOMBREREROS	1	0%	
TÉCNICOS Y ASISTENTES VETERINARIOS	1	0%	
VENDEDORES DE COMIDAS AL MOSTRADOR	1	0%	
VENDEDORES NO CLASIFICADO BAJO OTROS EPÍGRAFES	1	0%	
VENDEDORES AMBULANTES (EXCLUYENDO LA COMIDA)	1	0%	
<b>TOTAL</b>	<b>392</b>	<b>100%</b>	



En la variable por Ocupación, el mayor porcentaje se ubican en las variables: **AMA DE CASA, DESEMPLEADO, SIN OCUPACIÓN, PENSIONADO O ESTUDIANTE** con un 86% y **PERSONAS QUE NO HAN DECLARADO SU OCUPACION** con un 11%.

#### 4. Encuesta de Comunicaciones:

### INFORME ENCUESTA DE COMUNICACIONES CLIENTE EXTERNO RED SALUD ARMENIA E.S.E 2022

Esta herramienta nos permite conocer las condiciones en que se implementan las comunicaciones desde la perspectiva de los usuarios, ayudando a identificar las oportunidades de mejora, desarrollando una mejor comunicación asertiva, clara, concreta y oportuna. Para este análisis se realizaron 605 encuestas en las que se obtuvieron los siguientes resultados:



De las 605 encuestas efectuadas al cliente externo el 93.2% respondió que la información comunicada es clara, concreta y oportuna.



De 605 encuestas efectuadas el medio de comunicación más utilizado es la Red Social Facebook con un 82.6% seguida por un 56% equivalente a Instagram.



De 605 encuestas efectuadas el 94.2% aplica y le da uso a la comunicación recibida.